

お客様一人ひとりに 信頼され選ばれる 生命保険会社を目指して

保険金・給付金の確実なお支払いに向けて……………	7
平成19年度の保険金・給付金のお支払い状況について …	9
中期経営計画「ライジングA」取組み状況について……………	10
お客様満足の向上に向けて……………	13
平成19年度決算の概要 ……………	17
トピックス……………	25

保険金・給付金の確実なお支払いに向けて

保険金等のお支払状況に対する「業務改善命令」について

金融庁からの平成19年2月1日付「保険金等の支払状況に係る実態把握について」の命令を受け、過去5年間（平成13年度から17年度まで）に保険金・給付金をお支払いした事案等の全件について再点検（以下、点検）を実施いたしました。この点検により、一部にお支払金額が不足していた（以下、お支払漏れ）、あるいは保険金等のご請求に関するご案内が十分でなかった（以下、ご案内漏れ）事案等が判明し、平成20年7月3日付、金融庁より「業務改善命令」を受けました。

お客様にお約束した保険金等のお支払いは、生命保険会社としての基本的かつ最も重要な責務であるにも関わらず、このような事態が生じたことは極めて重大な問題であり、お客様をはじめ関係各位に多大なご迷惑をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

今般のような事態を二度と引き起こすことのないよう、全社を挙げて再発防止に取り組んでいます。

再発防止への取組状況について

当社は、経営の喫緊の重要課題として、お支払漏れ等の発生原因を踏まえて、以下のとおり再発防止に取り組んでいます。今般の行政処分を踏まえ、策定した各再発防止策を確実に実行するとともに、その実効性を検証し、改善・強化に努めます。

1. 経営管理態勢及び内部監査態勢等の改善・強化

平成19年4月に、社長を委員長とする社内委員会「契約業務改革委員会」を設置し、経営層の強い関与のもと、保険金等の支払いに係る関係セクション間の連携を図るとともに、商品開発面も含めた募集時から保険金等支払い時までの契約業務全般に係る一貫した業務改革を推進しています。

また、よりよい支払管理態勢の構築に向けた助言を得ることを目的として、当委員会傘下に社外の専門家（医師、弁護士、学識経験者）を交えた「支払審査審議会」を設置し、保険金等支払管理態勢の整備における客観性・透明性の確保に取り組んでいます。

加えて、平成20年4月に、当委員会傘下に設置した「契約事務分析部会」において、お客様からの苦情状況、内部検査結果等、保険金等の支払いに係る諸報告を横断的・多面的に分析することを通じて、保険金等の支払いについての改善・強化につなげていきます。

内部監査態勢等については、社内の検査担当部門に保険金等支払管理の適正性等を重点的にチェックする専門者を平成19年7月に配置するとともに、平成19年12月より保険金等支払管理態勢に係る重点的な検査を通常の定例検査に加え実施しています。引続き、内部検査機能の強化に努めていきます。

2. 各再発防止策の実施状況

(1) お客様から確実にご請求をいただくための諸対策

① 保障内容・請求手続きに関するご案内の充実

《主な取組み》

● 「ご提案書(契約概要)」（保険商品の設計書）の改訂(平成19年10月)

お客様からのお問い合わせの多い事項等についての説明を充実しました。

● 「インフォメールあさひ(総合通知)」の改訂(平成19年度送付分より)

● 「保険王レポート」の改訂(平成19年11月)

年1回郵送によりお届けしている「インフォメールあさひ」や、当社の代表的商品である「保険王」にご加入のお客様へ営業職員の訪問により毎年お届けしている「保険王レポート」について、保険金・給付金のご請求手続き方法に関する説明を分かりやすく記載しました。

● 「保険金・給付金のご請求のしおり」の改訂(平成19年10月)

従来、保険金請求用と給付金請求用の2種類に分かれていた帳票を統合するとともに、保険金・給付金のお支払対象となる事例等を分かりやすく記載しました。

● 「お客様再確認シート」のご提供(平成19年10月)

お客様ご自身でご請求漏れがないか再確認ができるよう「お客様再確認シート」を新規にご提供しました。

②お客様にとって分かりやすい商品提供

《主な取組み》

●商品ラインナップの簡明化(平成19年10月より順次)

保障内容が類似する特約や、販売件数が少ない特約等を整理・統合する等、商品ラインナップの簡明化に継続して取組んでいます。この一環として、平成19年10月より、通院保障の一本化、長期入院特約・ファミリー定期保険特約・新医療保険の家族特則および災害・入院関係特約の家族型の新契約販売停止を行い、さらに、平成20年4月より、介護保障移行特約等の新規販売を停止しました。

●約款の明確化・平明化(平成20年6月)

商品内容・お支払事由等に関するお客様の理解促進に資するよう、「ご契約のしおり(定款・約款)」をA4版に拡大した上、分かりやすく平易な言葉で記述する等、約款の明確化・平明化に取り組んでいます(「保険王」について平成20年6月実施、その他の商品は10月実施予定)。

●指定代理請求特約の開発(平成20年4月)

がん不告知の場合などで、受取人となる被保険者が保険金や給付金等を自ら請求するのが困難なお客様への対応を促進すべく、あらかじめ指定した「指定代理請求人」が保険金や給付金等を代理請求できる「指定代理請求特約」の取扱いを平成20年4月より開始しました。

この「指定代理請求特約」では、従前の代理請求に関する制度より「代理請求の対象となる保険金や給付金等」および「指定代理請求人の範囲」を大幅に拡大しました。この6月までに約58万件のご契約に付加いただいています。

(2)お支払漏れ等を防止するための査定体制の構築

《主な取組み》

●保険金等支払管理部門の要員拡充・教育の強化

支払管理の主要部門である保険金ユニットについて、平成17年度始から152名の増員を行いました(平成20年6月末在籍数214名)。また、査定担当者の教育に関し、査定者教育カリキュラムの充実を図り、教育面の態勢強化を図っています。

●査定事務フローの整備・見直し(平成19年11月)

チェック体制を重層化する等、査定事務フローの整備・見直しを図りました。

●診断書の改訂(平成20年3月)

診断書の見誤りや見落としを防止すべく、診断書の記入欄やレイアウトの改良を行うとともに、医師向けに提供している記入例・記入に関する補足説明の充実を図りました。また、業界共通の取組みとして、医療機関への診断書機械印字化ソフト導入のお勧め活動を展開しています。

(3)再発防止に関するシステム対応

《主な取組み》

●「保険金・給付金総合案内システム」の構築(平成20年3月)

お客様からのお申出内容に応じ、ご請求が可能と考えられる支払事由を幅広く特定し、総合的な請求案内を可能としました。

●「支払査定サポートシステム」の構築(平成20年3月)

お客様からご提出いただいた診断書の記載内容をデジタルデータ化し、査定時の見誤り、見落としや機械入力ミス等を防止するとともに、同一被保険者の全契約について、お支払漏れ等がないかの確認を可能としました。

●「支払案件管理システム」の構築(平成20年3月)

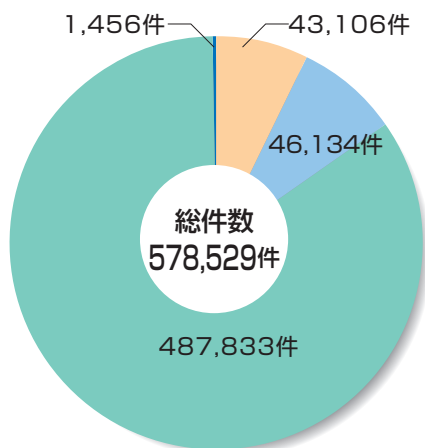
ご請求申出時から保険金・給付金等のお支払完了までの進捗を一元的に管理するシステムを構築しました。

以上のシステムにつきましては、平成20年度においても機能向上に努めていきます。

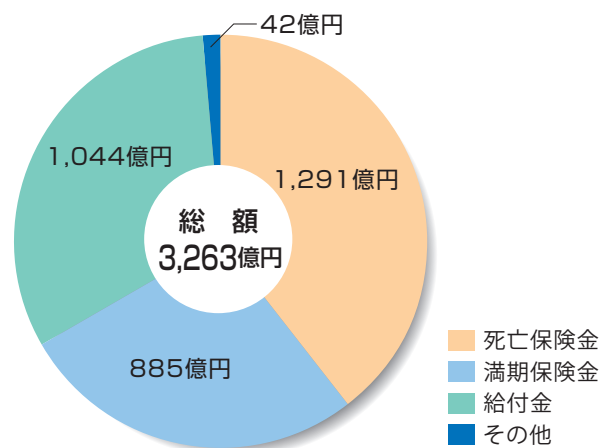
平成19年度の保険金・給付金のお支払い状況について

平成19年度の保険金・給付金のお支払いは、件数で578,529件、金額で3,263億円となりました。内訳は死亡保険金が43,106件、1,291億円、満期保険金が46,134件、885億円、給付金が487,833件、1,044億円、その他が1,456件、42億円となっています。

■ お支払い件数



■ お支払い金額



*死亡保険金には、災害保険金、高度障害保険金を含めて集計しています。
 *「その他」は、特定疾病保険金、介護保険金を集計しています。
 *お支払い件数は、ご契約単位でお支払事由ごとに集計しています。
 (例えば、給付金について、入院・手術・通院の各給付金をお支払いした場合は、3件として集計しています。)

また、ご請求をいただきながら、約款の規定によりお支払いの対象とならなかった保険金・給付金は、合計で6,765件、全体に占める割合で1.2%となっています。

主な内訳は、支払事由に該当しなかったものが5,220件、告知義務違反による解除が900件、免責事由に該当したものが382件、重大事由解除に該当したものが2件、詐欺による無効に該当したものが1件等です。

なお、不法取得目的による無効に該当する事案はありません。

*全体に占める割合は、お支払い件数とお支払いの対象とならなかった件数の合計を分母として算出しています。

用語について

支払事由非該当	約款には、保険金・給付金ごとに、支払事由としてお支払いする場合を規定しています。このお支払事由に該当しない場合には保険金・給付金をお支払いできません。主なものとしては、給付金について、ご入院された日数が約款に定める日数に満たない場合、手術が約款に定める手術の種類にあてはまらない場合等があります。
告知義務違反による解除	保険契約のご加入に際して、故意または重大な過失によって、告知すべき重要な事実について告知しただけでなかった場合や、事実でないことを告知された場合には、ご契約を解除(ご加入後2年以内)することがあります。
免責事由該当	約款には、保険金・給付金ごとに、免責事由としてお支払いできない場合を規定しています。主なものとしては、死亡保険金について、ご契約後一定期間内の被保険者の自殺、災害死亡保険金について、契約者・被保険者の故意または重大な過失による被保険者の死亡、被保険者の無免許運転および酒気帯び等運転による死亡等の場合があります。
重大事由による解除	保険金・給付金を詐取する目的で故意に事故を起こしたり、ご請求に際して診断書偽造などの悪質な行為が認められた場合には、ご契約を解除することがあります。
詐欺による無効	告知義務違反の内容が特に重大な場合などには、詐欺として、ご契約を無効とさせていただきます。
不法取得目的による無効	保険金・給付金を不法に取得する目的をもって、保険契約にご加入された場合には、ご契約を無効とさせていただきます。

中期経営計画「ライジングA」取組み状況について

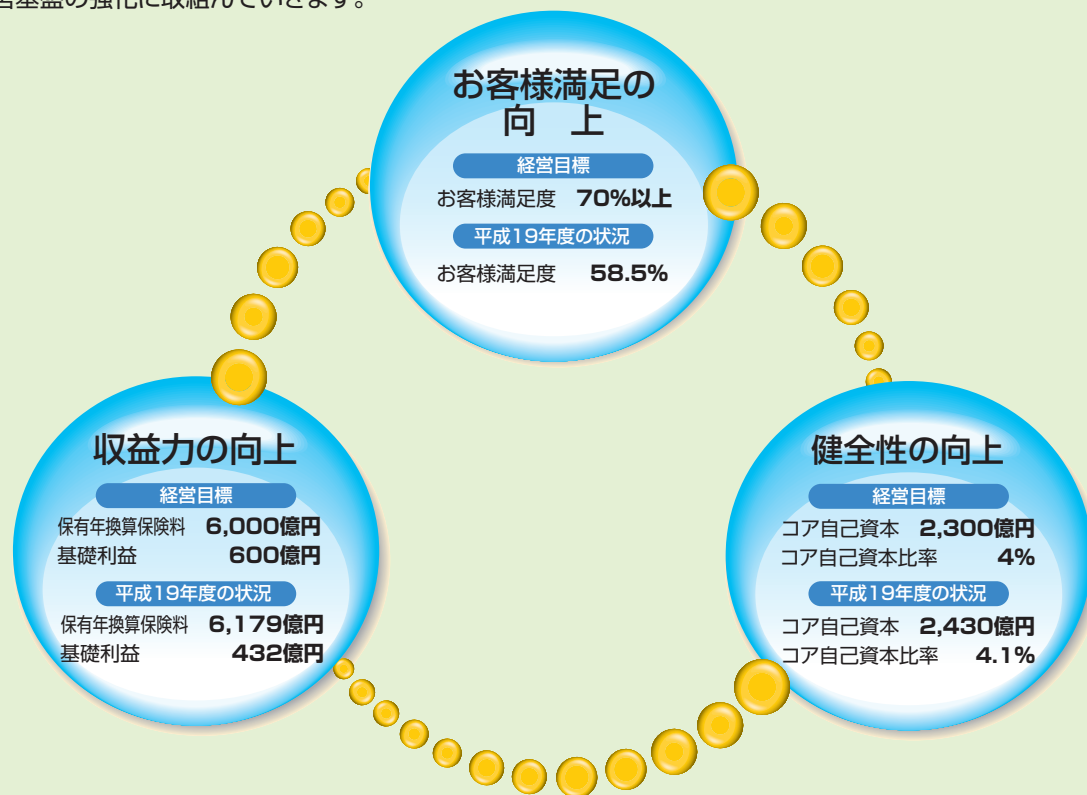
当社は、平成18年度から20年度までの3カ年を計画期間とする中期経営計画「ライジングA」への取組みを展開しています。

「ライジングA」では、「お客様満足の向上」を徹底して追及していくことを経営の基軸に据え、お客様一人ひとりに心からご満足いただけるよう、マーケットの動向やお客様ニーズの変化に対応した「高品質な生命保険事業の展開」を目指していきます。

経営ビジョン

朝日生命は、「お客様満足の向上」を最優先とした経営を実践し、「お客様一人ひとりに信頼され選ばれる生命保険会社」を目指して、社会とともに歩んでいきます。

こうした経営ビジョンのもと、「お客様満足の向上」への取組みが、「収益力の向上」と「健全性の向上」につながり、それがまた「お客様満足の更なる向上」をもたらすという好循環を実現するとともに、これらを支える経営基盤の強化に取り組んでいきます。



経営基盤の強化

- 「お客様満足を最優先とする意識・行動の定着」に向けた取組みの実施
- 「お客様満足の向上」に向けた「活力ある人材の育成と能力発揮」
- 「質の高い商品・サービスの提供」のベースとなる「事務サービス体制・ITインフラの構築」
- コンプライアンスの更なる推進を通じた「コンプライアンスの企業文化としての定着」

※経営目標は、本中期経営計画の計画最終年度である平成20年度の目標数値です。

・お客様満足度は当社が実施しているお客様満足度調査の結果です。平成19年度の調査結果については13ページをご参照ください。

・コア自己資本とは、純資産の部の基金等合計から外部調達した基金等を控除し、負債の部に計上されている内部留保を加えた金額です。

具体的には、基金償却積立金+再評価積立金+剰余金+危険準備金+価格変動準備金の合計額です。コア自己資本比率とは、総資産に対するコア自己資本の比率です。平成19年度のコア自己資本の状況は、22ページをご参照ください。

「ライジングA」の取組み状況について

「高品質な商品・サービス」の開発

■お客様ニーズに対応した先進性の高い商品の開発

平成18年4月に、医療保障の更なる充実を目的とした「新医療保険(返戻金なし型)」「新がん保険(返戻金なし型)」と、シニア層向け医療保障重視プラン「保険王イリョウのそなえ」を発売しました。

平成18年9月には、“老後資金を安全確実に殖やしたい”というお客様ニーズにお応えするために、新一時払個人年金保険「ネンキンのそなえ」を発売しました。

平成19年4月には、責任世代の“手頃かつ合理的な保険料で死亡保障を準備したい”というニーズにお応えできるよう、万一の場合に、あらかじめ定めた年齢まで定額の年金が支払われる「新長期生活保障保険」を発売しました。また、“死亡保障よりも充実した医療保障を準備したい”という「女性」「若年男性」のニーズにもお応えできるように、「保険王メディカル」を発売しました。

平成20年4月には、「保険金や給付金等をお客様から確かかつすみやかにご請求いただくための態勢づくり」の一環として、受取人となる被保険者が保険金や給付金等を自ら請求できない特別な事情があるときに、あらかじめ指定した「指定代理請求人」が、被保険者に代わって保険金や給付金等を請求できる『指定代理請求特約』の取扱いを開始しました。

「One For Oneサービス」・「All For Oneサービス」体制の構築

お客様一人ひとりにご満足いただくために、担当営業職員によるきめ細かいサービスの提供と、朝日生命全体での質の高いサービス体制の構築を目指しています。



■「保険王レポート」の提供

「One For Oneサービス」体制の一環として、平成19年1月より、「保険王」にご加入いただいているお客様へ、ご契約内容ならびに「保険王」の自在性をご確認いただき、ライフサイクルに応じた最適な保障をご用意いただくために、情報冊子「保険王レポート」のお届けを開始しました。

平成20年5月には、従来は同封していた「保険金・給付金ご請求手続きチラシ」の記載内容を冊子に掲載し、ご契約者様にご契約内容を再確認していただくと同時に、特に確認いただきたい事例を示し、ご請求いただく場合の手続きの流れをご案内するなど、保険金や給付金のご請求もれが生じないように取り組んでいます。この「保険王レポート」は年1回、定期的にお届けします。

■お客様サービスの品質向上

お客様との信頼関係の醸成を図るために、営業職員による保全手続き(保険金・給付金の請求などの手続き)に関する教育を強化するとともに、平成20年4月にお客様サービスの向上に資する制度面の改正を行いました。

■当社ホームページの機能強化

「All For Oneサービス」体制の一環として、平成19年4月には、朝日ライフカードに登録されている生命保険のご契約について、保障内容等をご確認いただける「ご契約内容の照会」サービスを開始しました。また、おすすめするプランにご加入された場合の保険料を試算するサービスや、保険商品や決算に関する用語を解説した「用語集」を掲載する等、昨年度はコンテンツを拡充するとともに、操作性の向上を図っています。

■お客様窓口の営業時間延長

お客様の利便性向上に向け、平成19年4月より、一部のお客様窓口の営業時間を延長いたしました。具体的には、お客様にご利用いただきやすくするために、大手町本社のお客様窓口の営業時間(延長前:9:00~17:00)を18:00まで、横浜・名古屋・大阪の各統括支社お客様窓口の営業時間(延長前:9:00~15:30)を17:00まで延長しました。

「最高水準の質の高い営業職員体制」の実現

■「新・営業職員体制」の構築

お客様とのゆるぎない信頼関係を構築し、最適なコンサルティングサービスを提供する営業職員(=ベスト・ライフコンサルタント)の拡充により、訪問サービスの更なる品質向上、お客様満足の向上を目指します。

・「ベスト・アクセス活動」の展開

お客様とのゆるぎない信頼関係の構築に向け、すべての営業職員が実践すべき基本営業活動を「ベスト・アクセス活動」として全社展開いたします。

具体的には、ご契約内容のお知らせや定期的なお客様へのアクセスを充実させ、ご契約に関する重要な手続きが必要な場合に、漏れなくご相談・お手続きいただける活動を実践します。

また、お客様が生命保険を選択する上でお役に立つ情報提供等、お客様視点でのコンサルティング活動を充実させ、ご自身に合った生命保険を納得してご選択いただく活動を実践します。

この「ベスト・アクセス活動」を当社の基本営業活動として定着化し、お客様の視点に立った営業活動を展開するために、業務運営をこれまでの「結果重視」から「プロセス重視」へと転換します。

・営業職員制度の抜本見直し

「ライジングA」では、営業職員の育成率と販売効率の更なる向上を図るため、長期的な視野に立った営業職員の育成を推進すべく、従来は2年間としていた育成期間を5年間に変更し、育成カリキュラムの見直しと育成体制の整備・強化を実施しました。

今般の「新・営業職員体制」の構築により、この5年間の育成期間にあたる営業職員制度を「ベスト・アクセス活動」の実践を重視した評価体系に見直すとともに、営業職員の処遇(雇用・給与)の安定化を図り、お客様と担当営業職員との長期にわたるリレーションシップの構築を目指します。

お客様・社会の信頼にお応えする「強固な経営基盤」の確立

■「お客様の声」をお客様サービスに活かしていく取組みの強化

支社・営業所の職員、本社関係部門の責任者および経営陣をメンバーとし、社長を委員長とする「お客様満足度向上委員会」を平成15年10月に設置し、様々な経路で寄せられる「お客様の声」や、日頃お客様対応を行っている「職員の声」にもとづき、業務の改善、お客様サービスの充実等に関するアクションプランを策定し、その実効性をあげるための協議を行っています。

また、平成19年度には「お客様申出管理システム(COSMOS)」(平成18年4月導入)のレベルアップを図り、お客様サービスの向上に活かしていく体制を強化しました。

*お客様の声を活かす仕組み、お客様の声を踏まえて改善を行った事項については13～16ページをご参照ください。

■女性の更なる活躍推進に向けた「朝日生命ポジティブ・アクション」の実施

女性職員の更なる能力発揮を推進することで、男性職員を含めた組織活力や生産性、企業価値の向上を図ることを目的として、平成18年度より「女性の活躍推進委員会(※1)」を中心に、「朝日生命ポジティブ・アクション(※2)」に取組んできました。

この結果、女性管理職・女性総合職数の増大や女性向け研修機会の増加、育児休職取得率の向上などの実績が顕れており、社内の職員意識調査において肯定的な意見が大宗を占めました。また、こうした取組みが評価され、平成20年1月、「次世代育成支援対策推進法(※3)」に基づく「次世代法認定マーク(※4)」を取得しました。

今後とも、「朝日生命ポジティブ・アクション」を積極的に推進することで、多様な価値観・個性を重視し、魅力ある職場風土の創造・男女共同参画意識の醸成を図ります。

また、少子高齢化が急速に進む中、朝日生命の社会的使命として、次代を担う子供たちが健やかに生まれ、育まれる環境の整備にも貢献していきます。

(※1) 坂東眞理子氏(当社社外取締役で元内閣府男女共同参画局長)の指導のもと、社長が委員長、役員と職員を委員とした「朝日生命ポジティブ・アクション」の推進組織

(※2) ポジティブ・アクションとは、男女の機会均等を進めるための企業の自主的・積極的な取組みを指す。当社では、これまで第1～3次アクションプランを策定・実行してきた

(※3) 急速な少子化の進行に対して、国・地方公共団体、企業(事業主)が一体となって対策を進めていくことを目的に、平成15年7月に成立・公布された法律

(※4) 所定の認定基準を達成し、次世代育成支援対策に積極的に取組んでいると認定された企業に対し使用が認められる



次世代法認定マーク
(愛称:くるみん)

■正確・迅速・簡便な事務サービス体制の構築

お客様の「わかりやすさ」という観点からの各種お手続き書類の見直しや、当社からお届けする各種ご案内帳票の見直しを進めています。また、複雑化した事務の簡素化や、社内の事務マニュアルの整備、事務教育体制の強化を通じ、お客様により正確・迅速にご案内、お手続きが出来るよう、対応を図っています。今後とも、事務の点検・検証体制の強化等もあわせて、引受・保全・支払といった生命保険本来の機能の更なる強化に取り組んでいきます。

■ITインフラの強化

高度なお客様サービスを将来にわたり確実にご提供できるよう、営業用携帯端末「ハンディアイⅣ」および事務系オンラインシステムのWeb化等を進めています。また、「保険王」をはじめとする商品・サービスの向上に向けた個人保険関連システムの機能強化を図り、IT環境の変化に柔軟に対応できるITインフラの変革に取り組まれました。平成21年3月には、すべての事務端末をより高性能な端末に入れ替え、事務処理のスピードアップを図り、より一層のお客様満足度向上を目指していきます。

あわせて、保険金等のお支払漏れやご案内漏れのない適切な支払管理態勢を実現することや、支払査定によって得た情報に基づいて漏れなく追加請求勧奨することを目的としたシステムの構築に取り組まれました。

*「保険金等の適切な支払管理態勢を実現することや漏れなく追加請求勧奨することを目的としたシステムの構築」の詳細については、8ページをご参照ください。

お客様満足度の向上に向けて

お客様満足度の向上に向けた取組みについて

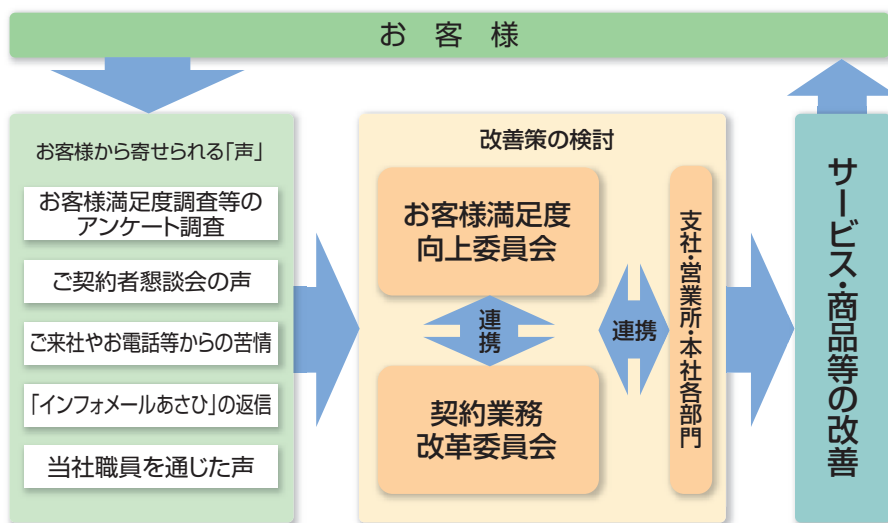
朝日生命では、「お客様満足度の向上」を目的として、「お客様の声」を経営やお客様サービスなどに活かしています。

お客様の声を経営に活かす仕組み

当社は、支社・営業所の職員、本社関係部門の責任者および経営陣をメンバーとし、社長を委員長とする「お客様満足度向上委員会」を平成15年10月に設置しました。当委員会では、様々な経路から寄せられる「お客様の声」や、日頃お客様対応を行っている「職員の声」にもとづき、業務改善、お客様サービスの充実等に関するアクションプランを策定し、その実効性をあげるための協議を行っています。

また、平成19年4月に、保険金等のお支払漏れ・ご案内漏れを防止し、お客様サービスの一層の向上に資するべく、社長を委員長とする「契約業務改革委員会」を設置しました。当委員会において、商品開発や募集・引受等も含めた保険金等支払いに関するあらゆる面の整備・強化を図るとともに、お客様サービス向上策の策定・実施をすすめていきます。

今後も、「お客様の声」等を幅広く収集し、迅速に経営に反映していくことで、「お客様満足度の向上」に努めていきます。

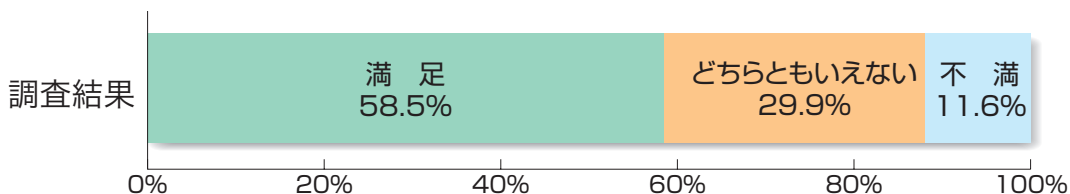


お客様満足度調査

当社では、平成16年度よりアンケート郵送方式による「お客様満足度調査」を実施しています。平成19年度につきましても、8月に、当社のお客様サービスに関する満足度をお尋ねする調査(アンケート)を実施しました。

- アンケート発送数・・・7,000件
全体として、商品、年齢、性別、加入年数などが当社契約者の構成に近いものとなるように個人保険のご契約者を抽出しました。
- 回収数・・・1,391件

お客様満足度調査結果(総合満足度)



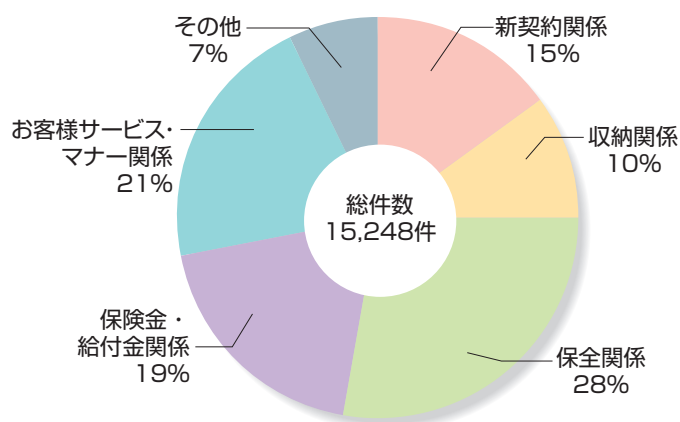
調査(アンケート)では、ご契約への加入から現在までの、お客様と当社が接する場面に分けて、お客様が当社の対応・サービスをどのように思われているかをお尋ねしています。

平成19年度の調査において、当社に対する総合的な評価である「総合満足度」については、上記の結果となりました。これらの調査結果も踏まえ、さらなるお客様サービスの充実に努めていきます。

苦情について

平成19年度にお客様から寄せられた苦情の件数等は以下のとおりです。個々のお申し出につきましては、真摯に対応させていただくとともに、それらの内容を分析し、従来にも増してサービス等の改善に努めていきます。

■平成19年度にいただいた苦情の件数について



■苦情の定義

当社では、「当社の全ての事業活動に対するお客様の不満足の説明」を「苦情」と定義しています。

※収納関係……保険料のお払込に関するものです。
保全関係……ご契約内容の変更など諸々の手続きに関するものです。

■苦情の事例

	苦情の事例	当社の対応・制度のご説明等
新契約関係	契約の転換をしたが、思っていた保障内容と違う。	契約転換制度をご利用いただく場合は、「ご提案書(契約概要)」に加えて、転換前後の契約の対比等を記載した書面(「転換比較表」等)をお渡ししてご説明するとともに、契約のお申込みの前に、お客様の保障に関するご意向や、お申込みいただく商品の内容について、「意向確認書(ご提案内容の確認のお願い)」にてご確認いただくこととしています。当社といたしましても、こうしたお申し出をいただくことのないよう十分な説明に一層努めてまいります。 なお、これらに加え、平成20年4月より、70歳以上のご契約者の方に、保険王への転換契約をお勧めする場合には、ご契約者だけでなく、ご契約者のご親族にも同席していただいたうえで、お勧めする保険商品の内容等について、ご説明することとしました。(ご親族に同席していただくことが難しい場合には、当社の管理職等が同席し、ご契約者にご説明しております。)
収納関係	解約手続きをしたのに、当月の保険料が銀行口座から引き落とされた。	保険料を口座引落しにてお支払いいただく場合、引落金融機関に対し、保険料引落日の前に引落案内を出しております。ご解約の時期によってはこの案内に間に合わず、口座引落しが行われる場合があります。この場合には、引落月の翌月中旬に引落口座にご返金させていただいておりますが、こうしたお申し出をいただくことのないよう解約手続き時の十分なご説明に一層努めてまいります。
保全関係	加入時の設計書に比べると配当金が少ない。	ご加入時の設計書に記載している予想受取額は、ご契約時直前の決算の配当実績に基づいた金額を、ご検討の際の目安として表示したものであり、将来のお支払い金額をお約束したものではありません。一方、実際のお受取額は、毎年決算の配当実績に基づき計算されることになるため、経済情勢や運用実績などにより変動(増減)いたしますので、予想受取額と異なることがあります。毎年の配当実績につきましては、ご契約者の皆様には総合通知「インフォメールあさひ」等で毎年ご案内いたしております。今後とも、より多くの配当金をお支払いできるよう、様々な経営改革に努めてまいりますので、何卒ご理解いただきますよう、お願い申し上げます。
保険金・給付金関係	手術給付金を請求したが、対象手術が非該当と言われた。	手術給付金のお支払い対象となる手術は約款に定められた手術のみとなるため、手術の内容によっては、非該当としてお支払い対象とならないケースがあります。上記についてご理解いただくための一助として、「ご契約のしおり」「ホームページ」等に、お支払いできる場合、お支払いできない場合の代表的事例を掲載しています。
	入院給付金を請求したときに、通院給付金についての説明がなかったので、請求手続きを二度行わなければならなかった。	当社では平成20年4月より「保険金・給付金 総合案内システム」を構築いたしました。これにより、お客様のご加入の契約内容とご請求のお申し出内容から、ご請求が可能だと考えられる入院・手術・通院等の保障内容を幅広く判別してご説明文書や請求書類を作成する等、総合的なご案内が可能となりました。加えて「支払案件管理システム」を構築し、保険金・給付金のご請求時からお支払完了までの進捗状況を一元的に管理するとともに、支払査定によって得た情報に基づき、きめ細かな追加のご請求のご案内が可能となりました。
その他	契約者の家族なのに、契約の内容を教えてもらえない。	ご契約の内容は大切な個人情報となりますので、ご家族であっても、ご契約者以外の方に契約内容等をお答えすることは差し控えていただいております。こうしたお申し出をいただいた場合には、個人情報保護の趣旨とその取扱いについてご理解いただけるよう、十分なご説明に努めてまいります。

お客様サービスセンター等本社への照会・相談状況

諸手続きのお申し出等、お客様サービスセンターへの電話を中心として、毎年、お客様から数多くのご照会・ご相談をお寄せいただいています。いただいたご照会・ご相談に対しましては、迅速・正確・丁寧かつお客様にわかりやすい対応を心がけています。

■平成19年度の件数

項目	件数	占率
保全の手続き・ご照会	312,950	74.1%
保険金等のお支払い関係	99,647	23.6%
住所変更等の変更関係	73,041	17.3%
その他	140,262	33.2%
新規契約・カード等の手続き・ご照会	32,792	7.8%
既契約情報のご照会	25,969	6.2%
その他	50,348	11.9%
合計	422,059	100.0%

左記のうち

お客様サービスセンターへの電話	351,907件
インフォメールあさひへの返信	23,242件

「お客様の声」を踏まえた業務改善事項

お寄せいただいた「お客様の声」にもとづいて、平成19年度に改善を行った事項の一部を紹介します。

保険のご加入や保険商品に関するもの

お客様の声 最近の保険は複雑なので、加入する際に、分かりやすく説明して欲しい。

改善 保険王の「ご提案書(契約概要)」の内容を刷新しました。(平成19年10月)

「保険王」へのご加入をお勧めする際の「ご提案書(契約概要)」を全面的に改訂し、従来以上に保障内容がわかりやすく、かつ保険金・給付金のご請求漏れに関する注意喚起も図れるものにしました。



改善 70歳以上のご契約者の方に、よりご理解いただくための取組みを開始しました。(平成20年4月)

70歳以上のご契約者の方に、保険王への転換契約をお勧めする場合には、ご契約者だけでなく、ご契約者のご親族にも同席していただくうえで、お勧めする保険商品の内容等について、ご説明することとしました。(ご親族に同席していただくことが難しい場合には、当社の管理職等が同席し、ご契約者にご説明しております。)

ご契約期間中のお手続きやご案内に関するもの

お客様の声 保険料の割引は受けたいが、カードは作りたくない。

改善 朝日ライフカードをお申込みいただかなくても、保険料の割引(サンクス割引)が適用できるようにしました。(平成19年4月)

従来、サンクス割引を適用するためには、カードへご契約を登録いただく必要がありましたが、「カードは作りたくない」といったご要望にお応えすること、およびカードを発行することで生じる盗難・偽造・悪用のリスクを低減させるため、サンクス割引の適用方法を「カードへのご利用契約の登録」から「契約通算制度登録申込書」によるお申込みへと変更しました。

お客様の声 お知らせ・ご案内などを、よりわかりやすくして欲しい。

改善 「インフォメールあさひ」の改善を図りました。(平成19年10月)

ご加入いただいている契約の保障内容や現況等をお知らせするために、個人保険のご契約者に毎年「インフォメールあさひ」をお送りしています。

平成19年度にお送りした「契約冊子」について、文字ポイントの拡大、色刷り化、ならびに保険用語の解説ページを新設する等、より見やすく、わかりやすいものへと改訂しました。

保険金・給付金のお支払に関するもの

お客様の声 保険金・給付金の請求に関する手続きや書類をわかりやすくしてほしい。

改善内容 「ご請求のしおり」を統合・改訂しました。(平成19年10月)

これまで保険金用と給付金用に分かれていた「ご請求のしおり」を統合のうえ、従来の冊子型から、ご請求に必要な書類を挟み込めるよう変更するとともに、漏れなくご請求いただくための留意点、支払事由やお支払いできない場合の具体例等を掲載し、わかりやすく、読みやすいものにしました。

改善内容 請求書を一部改訂しました。(平成20年3月)

特定疾病保険金と入院・手術等の給付金を一度にご請求いただく際に、一枚の請求書のご提出で取扱いが可能となるよう、請求書を統合しました。

改善内容 「保険金・給付金 総合案内システム」を構築しました。(平成20年3月)

お客様から保険金・給付金のご請求をいただいた際に、お客様ごとのご契約内容に基づき、ご請求が可能な保障を幅広く判別してご説明文書や請求書類を作成する等、総合的なご案内を行うシステムを構築しました。

お客様の声 保険金・給付金の請求に対し、契約内容に照らして漏れなく支払われるようにしてほしい。

改善内容 診断書を統合・改訂しました。(平成20年3月)

診断書の様式を原因としたお支払漏れ・ご案内漏れを防止するため、診断書を整理・統合するとともに、医師が記入しやすいように記載欄を改訂しました。

- 一般用、がん医療保険用、特定疾病用、形成治療用の診断書を統合しました。また、介護用と障害用の診断書についても統合しました。
- 診断書の入院欄、通院欄、手術欄、既往症欄等を拡充し、医師が記入しやすいように改訂しました。
- 医師が記入する際の記入例を充実させ、加療情報を漏れなく記載いただけるようにしました。

改善内容 「支払案件管理システム」を構築しました。(平成20年3月)

保険金・給付金のご請求からお支払い完了までの進捗状況を一元的に管理するシステムを構築しました。また、支払査定によって得た情報に基づき、追加のご請求についても、ご案内できるようにしました。

その他、お客様へのサービスに関するもの

お客様の声 ATMの引出し限度額を変更するために、請求書に記入するのは面倒だ。

改善内容 お電話にてATMでの一日の引出し限度額が変更できるようにしました。(平成20年1月)

従来、ATMでの一日の引出し限度額を変更するためには、請求書にてご請求をいただく必要がありましたが、お客様の利便性向上を図るため、フリーダイヤルにお電話いただき、音声メッセージに沿って操作していただくことで、変更できるようにしました。

※なお、フリーダイヤルについては57ページをご参照ください。

平成19年度決算の概要

1 業績の状況

平成19年度は、保険金等のお支払漏れ、ご案内漏れのあったお客様に早期にお支払い・ご案内する活動に最優先で取組むとともに、日々の営業活動においても契約内容のご説明・ご確認等に取り組めました。こういった活動を展開したなか、新契約年換算保険料(新契約+転換純増加)は前年度比88.8%、消滅契約年換算保険料(解約+失効+減額-復活)は前年度比99.5%、保有契約年換算保険料は、前年度末比97.8%となりました。

なお、「第三分野部分」については、前年度末比104.2%と引き続き増加し、「第三分野部分」の保有契約全体に占める割合は前年度末に比べ、1.5ポイント上昇し25.4%となっています。

個人保険・個人年金保険の新契約(新契約+転換純増加)の状況

区 分	平成18年度	平成19年度	前年度比
A 新契約年換算保険料 (新契約+転換純増加)	394億円	349億円	88.8%
うち新契約(新規契約)	251億円	229億円	91.3%
うち転換純増加	143億円	120億円	84.2%
うち第一分野部分	195億円	171億円	87.9%
うち第三分野部分	198億円	178億円	89.6%

個人保険・個人年金保険の消滅契約の状況

区 分	平成18年度	平成19年度	前年度比
B 消滅契約年換算保険料 (解約+失効+減額-復活)	325億円	323億円	99.5%
消滅率(対年度始保有比)	5.06%	5.12%	+0.06%

個人保険・個人年金保険の保有契約の状況

区 分	平成18年度末	平成19年度末	前年度末比
保有契約年換算保険料	6,317億円	6,179億円	97.8%
うち第三分野部分	1,508億円	1,571億円	104.2%
構成比	23.9%	25.4%	+1.5%

- (注) 1. 年換算保険料とは、1回あたりの保険料について保険料の支払方法に応じた係数を乗じ、1年あたりの保険料に換算した金額です(一時払契約等は、保険料を保険期間で除した金額)。
 2. 「第三分野部分」とは、「第三分野商品」の保険料と、傷害・疾病・介護等のいわゆる第三分野の保障に充当される「特約」の保険料を商品の種類を問わず集計したものの合計です。
 3. 消滅率(対年度始保有比)の前年度比欄は、対前年度増減を、保有契約年換算保険料の第三分野部分構成比の前年度末比欄は、対前年度末増減を表示しています。

平成15年度以降、当社は営業職員の育成率、ご契約の継続率向上に取組み、両指標とも高水準を維持しています。

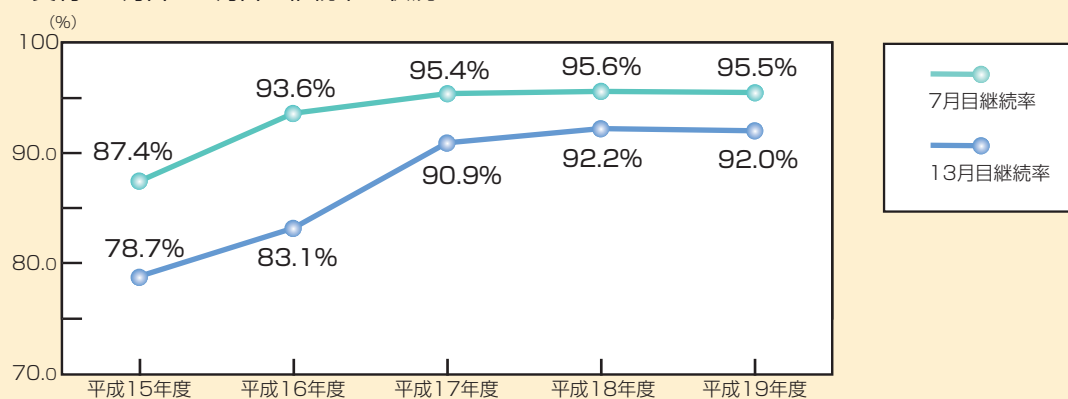
営業職員の7月目・13月目育成率の状況

区 分	平成18年度	平成19年度	対前年度増減
7 月 目 育 成 率	75.8%	76.1%	+0.3%
13 月 目 育 成 率	41.7%	40.5%	△1.2%

ご契約の7月目・13月目継続率の状況

区 分	平成18年度	平成19年度	対前年度増減
7月目継続率(保険料ベース)	95.6%	95.5%	△0.1%
13月目継続率(保険料ベース)	92.2%	92.0%	△0.2%

ご契約の7月目・13月目の継続率の状況



※平成15年度判明の継続率、平成16年度判明の13月目継続率は、保険金ベースによる表示となっています。

- (注) 1. 7月目・13月目育成率は平成19年6月から平成20年5月に判明した育成率の累計値を表示しています。(7月目育成率の対象は、平成18年12月から平成19年11月に採用された営業職員、13月目育成率の対象は、平成18年6月から平成19年5月に採用された営業職員です。)育成率は、一定の社内基準を満たした営業職員の占率を示しています。なお、平成19年6月から平成20年5月に判明した7月目・13月目の在籍率はそれぞれ80.4% (対前年度増減+0.9%)、53.3% (対前年度増減+0.6%)です。(7月目・13月目在籍率の対象は、上記のそれぞれの育成率の対象営業職員と同じです。)
2. 7月目・13月目継続率は平成19年4月から平成20年3月に判明した継続率の累計値を表示しています。(7月目継続率の対象は、平成18年7月から平成19年6月に募集した契約、13月目継続率の対象は、平成18年1月から平成18年12月に募集した契約です。)

2 収益の状況

基礎利益は、保有契約の減少を主因とした予定事業費の減少および危険差益の減少により、前年度から47億円減少し432億円となりました。なお、逆ざやについては、利配収入の増加や予定利息の減少により、着実に改善しています。

基礎利益の状況

区 分	平成18年度	平成19年度	対前年度増減
基 礎 利 益	480億円	432億円	△47億円
費 差 損 益	298億円	264億円	△33億円
危 険 差 損 益	1,049億円	985億円	△63億円
逆 ざ や 額	△866億円	△816億円	+49億円

※逆ざや額は、基礎利益の内訳という観点からマイナスの値として表示しています。

基礎利益とは？

収入保険料や保険金・事業費支払い等の保険関係の収支と利息および配当金収入を中心とした運用関係の収支からなる、生命保険会社の基礎的な期間収益の状況を表す指標で、経常利益から有価証券の売却損益・評価損益等のキャピタル損益および臨時損益を差引いた額です。

$$\text{基礎利益 } 432\text{億円} = \text{経常利益 } 376\text{億円} - \text{キャピタル損益 } \triangle 24\text{億円} - \text{臨時損益 } \triangle 32\text{億円}$$

基礎利益の3つの要素を一般的に三利源とよんでいます。

生命保険の保険料は、予定した事業費率、保険事故発生率、運用利率を使用して設定しており、この予定した率と実際の率との差から、費差損益、危険差損益、利差損益(損の場合、逆ざや)が算出され、この合計が基礎利益となっています。

費差損益とは？

契約時に想定した予定事業費率に基づく予定事業費支出額と、実際の事業費支出額との差額です。

危険差損益とは？

契約時に想定した予定死亡率等の保険事故発生率に基づく保険金・給付金等の予定支払額と、実際の保険金・給付金等の支払額との差額です。

逆ざや額とは？

契約時に想定した運用利回り(予定利率)に基づく予定運用収益と、実際の運用収益との差額です。

「逆ざや額」の算出方法

生命保険会社は、次の計算式で逆ざや額を計算しています。

$$\text{逆ざや額 } 816\text{億円} = \left(\text{基礎利益上の運用収支等の利回り } 2.35\%(\text{注1}) - \text{平均予定利率 } 3.92\%(\text{注2}) \right) \times \text{一般勘定責任準備金 } 5兆2,070\text{億円}(\text{注3})$$

(注1) 基礎利益上の運用収支等の利回りとは、基礎利益に含まれる一般勘定の運用収支から社員配当金積立利息繰入額を控除したものを分子とし、一般勘定責任準備金で除した利回りのことです。

(注2) 平均予定利率とは、予定利息の一般勘定責任準備金に対する利回りのことです。

(注3) 一般勘定責任準備金は、危険準備金を除く一般勘定部分の責任準備金について、以下の方法で算出しています。

(期始責任準備金+期末責任準備金-予定利息)×1/2

3 財務の状況

有価証券の含み損益の状況【一般勘定】(有価証券のうち時価のあるもの)

平成19年度末の日経平均株価が前年度末より大幅に下落するなど、市況の悪化を受けて有価証券全体の含み損益は△288億円となりました。

区 分	平成18年度末	平成19年度末	対前年度末増減
有 価 証 券 全 体	2,143億円	△288億円	△2,431億円
国 内 株 式	1,947億円	△55億円	△2,003億円
国 内 債 券	△31億円	499億円	530億円
外 国 証 券	182億円	△308億円	△490億円
そ の 他 の 証 券	45億円	△445億円	△490億円

不動産の含み損益の状況

不動産の含み益は、地価の上昇により、前年度末と比べ311億円増加し、372億円となりました。

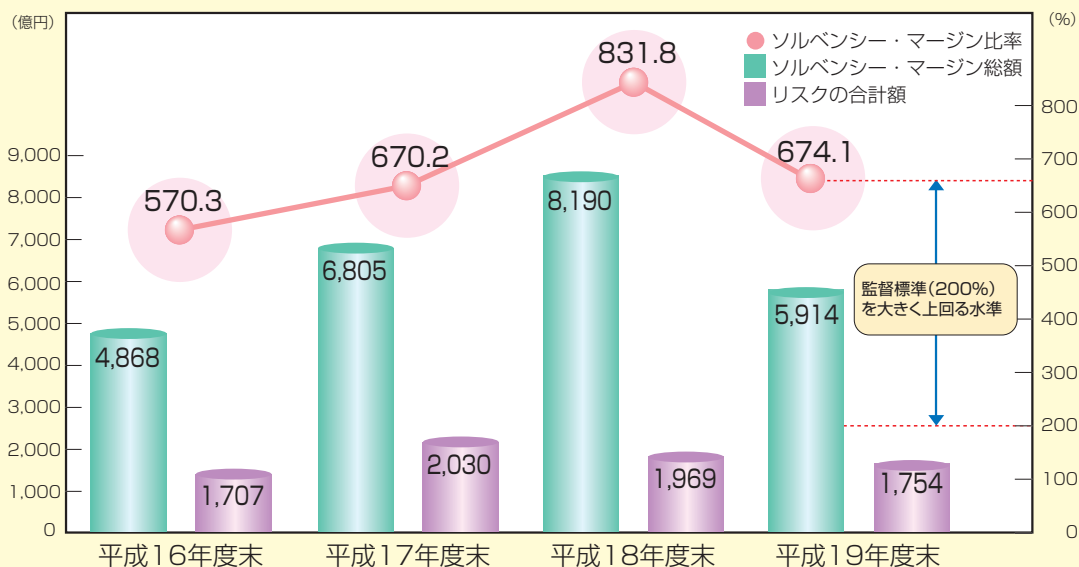
区 分	平成18年度末	平成19年度末	対前年度末増減
不 動 産 の 含 み 損 益	60億円	372億円	+311億円

ソルベンシー・マージン比率の状況

株価の下落などにより、ソルベンシー・マージン比率は、前年度末と比べ157.7ポイント減少し、674.1%となりました。

区 分	平成18年度末	平成19年度末	対前年度末増減
ソルベンシー・マージン比率の状況	831.8%	674.1%	△157.7%

ソルベンシー・マージン比率



ソルベンシー・マージン比率とは？

ソルベンシー・マージン比率

ソルベンシー・マージンとは、「支払余力」という意味です。

生命保険会社は、責任準備金を積立てることにより、通常予測できる範囲のリスク(危険)については対応可能ですが、大震災・株価の大暴落など通常予測できない事態が起こることもあります。ソルベンシー・マージン比率は、このような通常の予測を超えたリスクに対応できる「支払余力」を有しているかどうかを判断するための行政監督上の指標のひとつです。この指標が200%以上であれば、健全性についてのひとつの基準を満たしていることになり、200%を下回れば、業務改善命令等の対象となります。ソルベンシー・マージン比率は、次の算式で算出されます。

$$\text{ソルベンシー・マージン比率} = \frac{\text{ソルベンシー・マージン総額}}{\text{リスクの合計額} \times 1/2} \times 100$$

なお、ソルベンシー・マージン総額には、諸準備金、基金、劣後ローン、その他有価証券・不動産の含み損益等が含まれます。

ソルベンシー・マージン総額に含まれる主な準備金について

ソルベンシー・マージン総額に含まれる諸準備金には主に次のものが該当します。

価格変動準備金：有価証券等の価格下落時に生じる損失に備えて積立てる準備金

危険準備金：死亡率や運用利回りが予定よりも悪化する場合に生じる損失に備えて積立てる準備金

基金償却準備金：基金の償却に備えて積立てる準備金

リスクについて

ソルベンシー・マージン比率の計算に用いるリスクには次のものがあります。

保険リスク：大災害の発生等に伴い、保険事故発生率が通常の予測を超えることによって発生し得るリスク

第三分野保険の保険リスク：第三分野保険の保険事故発生率等が通常の予測を超えることによって発生し得るリスク

予定利率リスク：運用環境の悪化により、資産運用利回りが予定利率を下回るリスク

資産運用リスク：株価暴落・為替相場の激変等により資産価値が大幅に下落するリスク、および貸付先企業の倒産等により貸倒れが急増するリスク

経営管理リスク：業務の運営上、通常の予測を超えて発生し得るリスク

最低保証リスク：変額保険、変額年金保険の保険金等の最低保証に関するリスク

実質純資産額

株価下落などにより、実質純資産額は、前年度末と比べ2,106億円減少し4,728億円となりました。

区 分	平成18年度末	平成19年度末	対前年度末増減
実 質 純 資 産 額	6,835億円	4,728億円	△2,106億円

実質純資産額とは？

行政監督上の指標で、生命保険会社の健全性を判断する指標のひとつです。時価評価後の実質的な自己資本を指します。

この数値がマイナスになると、業務停止命令等の対象となることがあります。

コア自己資本の状況

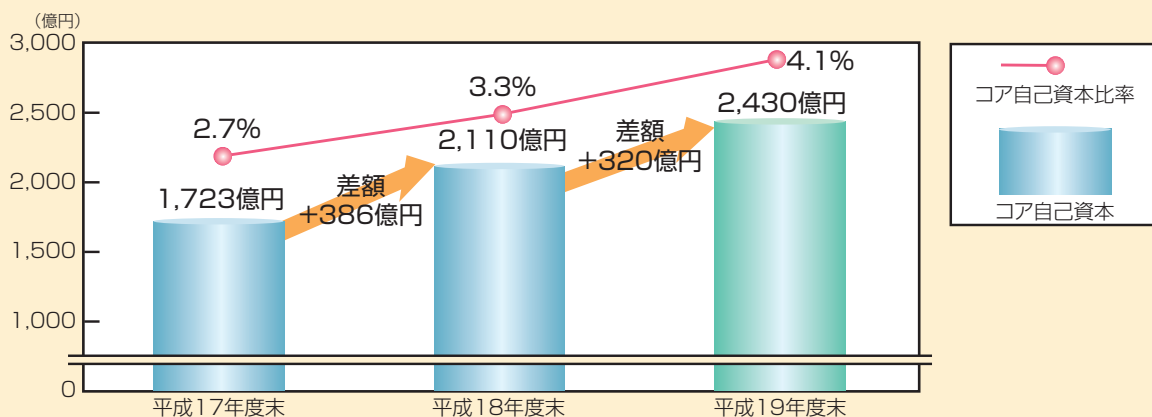
「ライジングA」では、「健全性の向上」を図るために、株価等の変動によって左右される有価証券の含み損益を含まない「コア自己資本」および「コア自己資本比率」を経営目標として設定しています。

平成19年度末の「コア自己資本」は、前年度末と比べ320億円増加し、2,430億円となりました。あわせて、「コア自己資本比率」については、前年度末と比べ0.7ポイント上昇し4.1%となりました。

※「ライジングA」の経営目標として、平成20年度末の「コア自己資本」を2,300億円、「コア自己資本比率」4%と定めています。

区 分	平成18年度末	平成19年度末	対前年度末増減
コ ア 自 己 資 本	2,110億円	2,430億円	+320億円
コ ア 自 己 資 本 比 率	3.3%	4.1%	+0.7%

コア自己資本・コア自己資本比率の推移



コア自己資本とは？

純資産の部の基金等合計から外部調達した基金等を控除し、負債の部に計上されている内部留保を加えた金額です。具体的には、基金償却積立金+再評価積立金+剰余金+危険準備金+価格変動準備金の合計額です。

コア自己資本比率とは？

総資産に対するコア自己資本の比率です。

4 収支の状況

損益計算書

(単位：億円、%)

科 目	平成18年度	平成19年度	前年度比
経 常 収 益	8,969	8,501	94.8
保 険 料 等 収 入	6,002	5,554	92.5
うち個人・個人年金保険料	5,637	5,211	92.4
資 産 運 用 収 益	1,875	1,837	98.0
うち利息および配当金等収入	1,343	1,355	100.9
うち有価証券売却益	415	374	90.1
そ の 他 経 常 収 益	1,092	1,109	101.6
うち責任準備金戻入額	735	834	113.6
経 常 費 用	8,200	8,124	99.1
保 険 金 等 支 払 金	6,066	5,707	94.1
う ち 保 険 金	2,416	2,219	91.8
う ち 解 約 返 戻 金	1,562	1,554	99.5
責 任 準 備 金 等 繰 入 額	1	0	92.1
資 産 運 用 費 用	309	706	228.0
うち有価証券売却損	64	172	265.6
うち有価証券評価損	27	246	889.5
事 業 費	1,178	1,174	99.7
そ の 他 経 常 費 用	644	535	83.0
経 常 利 益	769	376	49.0
特 別 利 益	31	237	758.9
うち固定資産処分益	20	237	1,167.4
特 別 損 失	159	82	51.6
うち減損損失	61	6	9.9
うち保険金等支払引当金繰入額	38	-	-
税 引 前 当 期 純 剰 余	641	532	83.0
法 人 税 お よ び 住 民 税	3	3	101.2
法 人 税 等 調 整 額	186	172	92.4
当 期 純 剰 余	451	356	79.0

保険料等収入

保険料等収入は、保有契約の減少および一時払保険料の減少に伴い前年度比92.5%となりました。
なお、一時払個人年金を発売したことから、平成18年度は一時払保険料が大きく伸展しています。

資産運用収益・資産運用費用

株価低迷の影響により、有価証券売却益が減少する一方、有価証券売却損および有価証券評価損が増加し、資産運用収益は前年度比98.0%の1,837億円、資産運用費用は前年度比228.0%の706億円となりました。

特別利益・特別損失

保有不動産の売却等により、特別利益は前年度比758.9%の237億円となりました。
一方、減損損失の減少等により、特別損失は前年度比51.6%の82億円となりました。

経常利益・当期純剰余

キャピタル損益(有価証券売却損益・同評価損等)の悪化により経常利益は前年度比49.0%の376億円となりましたが、特別損益の改善により、当期純剰余は前年度比79.0%の356億円となりました。

5 資産・負債等の状況

資産主要項目

(単位：億円)

科 目	平成18年度末	平成19年度末	増減額 (対前年度末)
現預金・コールローン	2,043	1,313	△729
買入金銭債権	859	1,032	172
有価証券	41,566	38,931	△2,635
うち 公社債	22,997	23,319	321
うち 株式	7,705	5,039	△2,665
うち 外国証券	9,270	9,066	△204
貸付金	11,937	11,511	△426
有形固定資産	5,570	5,220	△349
繰延税金資産	88	873	785
その他	974	962	△11
資産の部合計	63,040	59,844	△3,195

有価証券

うち株式は、売却・減損および期末の含み損益の減少により、大きく減少しました。

貸付金・有形固定資産

貸付金は保険約款貸付や個人ローンの減少、有形固定資産は保有不動産の売却を要因としてそれぞれ減少しました。

繰延税金資産

貸借対照表上の繰延税金資産は、繰延税金資産(将来回収が見込まれる税金の額)から繰延税金負債(将来支払いが見込まれる税金の額)を控除した金額を計上します。

平成19年度末の貸借対照表上の繰延税金資産は、その他有価証券の評価損益が悪化し、これに対する繰延税金資産が増加(前年度末は繰延税金負債)したことを主因として、前年度末から785億円増加し873億円となりました。

負債・純資産主要項目

(単位：億円)

科 目	平成18年度末	平成19年度末	増減額 (対前年度末)
保険契約準備金	55,454	54,550	△904
うち 責任準備金	54,043	53,209	△834
その他	2,906	2,471	△434
負債の部合計	58,361	57,021	△1,339
純資産の部合計	4,678	2,822	△1,856
うち 基金	1,610	1,310	△300
うち 基金償却積立金	1,000	1,300	300
うち 剰余金	1,034	984	△49
うち 土地再評価差額金	△388	△407	△18
うち その他有価証券評価差額金	1,420	△367	△1,788
負債・純資産の部合計	63,040	59,844	△3,195

責任準備金

当社の責任準備金の積立方法は、最も安全性の高い「平準純保険料式」です。

基金等

平成19年8月に「基金」300億円を早期償還しました。これに伴い、剰余金中の同額の「基金償却積立金」を、「基金償却積立金」に振替えています。

その他有価証券評価差額金

その他有価証券評価差額金は、期末の含み損益の減少により、大きく減少しました。

TOPICS 2007～2008

2007年	1月	<p>「保険王レポート」のお届け開始</p> <p>「保険王」にご加入いただいているお客様へ「保険王レポート」のお届けを開始しました。</p>
	2月	<p>「朝日生命ポジティブ・アクション」の策定</p> <p>管理職への女性の積極的な登用と人材育成、組織の活性化、魅力ある企業風土の創造を図り、朝日生命の社会的使命として、女性の仕事と家庭の両立を支援するとともに、少子高齢化の進展する中、次代を担う子供達が健やかに生まれ、育まれる社会環境の整備に貢献するため、「朝日生命ポジティブ・アクション」を策定しました。</p>
	4月	<p>「新長期生活保障保険」「保険王メディカル」発売</p> <p>責任世代の「お手頃かつ合理的な保険料で死亡保障を準備したい」というニーズにお応えする「新長期生活保障保険」を発売しました。</p> <p>また、「死亡保障を抑えて充実した医療保障を準備したい」という「若年男性」「女性」のニーズにお応えできる「保険王メディカル」を発売しました。</p> <p>一部のお客様窓口の営業時間の延長</p> <p>お客様にご利用いただきやすくするために、以下のとおり営業時間を延長しました。</p> <p>○大手町本社のお客様窓口 9:00～18:00 (従来は17:00)</p> <p>○横浜・名古屋・大阪の各統括支社のお客様窓口 9:00～17:00 (従来は15:30)</p> <p>ホームページの機能強化</p> <p>朝日ライフカードに登録されている生命保険のご契約について、保障内容等をご確認いただける「ご契約内容の照会」サービスを開始しました。</p>
	10月	<p>保険金等の追加的なお支払いに関する状況調査報告</p> <p>金融庁からの命令(平成19年2月1日付「保険金等の支払状況に係る実態把握について」)を受け、過去5年間(平成13年度から平成17年度まで)に保険金・給付金をお支払いした事案等の全件について再点検を実施し、点検結果に基づき、お客様へのご案内、ご確認を行いました。</p> <p>9月末をもって、追加的なお支払いが必要となる事案を特定する調査が終了いたしましたので、状況調査等について報告いたしました。</p>
	2月	<p>ニューヨーク駐在員事務所の再開設</p> <p>タイムリーに米国の経済・金融市場の調査等を行う拠点として米国ニューヨーク州に駐在員事務所を再開設いたしました。</p> <p>「次世代法認定マーク」を取得</p> <p>社会的な要請でもある「ポジティブ・アクション」(男女の機会均等を進めるための企業の自主的・積極的な取組み)の取組みによって、女性管理職・女性総合職数の増大や女性向け研修機会、育児休職取得等において実績が顕れており、「次世代育成支援対策推進法」に基づく一般事業主行動計画を達成し、「次世代法認定マーク」を取得しました。</p>
2008年	4月	<p>「指定代理請求特約」の取扱いを開始</p> <p>「保険金や給付金等をお客様から確実かつすみやかにご請求いただくための態勢づくり」の一環として、受取人となる被保険者が保険金や給付金等を自ら請求できない特別な事情があるときに、あらかじめ指定した「指定代理請求人」が保険金や給付金等を代理請求できる「指定代理請求特約」の取扱いを開始しました。</p> <p>「新・営業職員体制」の構築</p> <p>お客様とのゆるぎない信頼関係を構築し、最適なコンサルティングサービスを提供する営業職員(=ベスト・ライフコンサルタント)の拡充により、訪問サービスの更なる品質向上、お客様満足の向上を目指すために、「新・営業職員体制」を構築しました。</p> <p>創業120周年記念寄付講座を昭和女子大学に開設</p> <p>創業120周年記念事業の一環として、昭和女子大学(学長：坂東真理子)人間社会学部において、2008年4月より、「現代金融ビジネス—暮らしに役立つ銀行、保険、証券のはなし—」と題した寄付講座を開設いたしました。</p>